

Маркова В.А.

Этикетная рамка современного делового письма.

Формула приветствия

Маркова Валентина Алексеевна

кандидат филологических наук, старший преподаватель

Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова

119991 Россия, Москва, ГСП-1, Ленинские горы, д. 1, стр. 51, I корпус гуманитарных факультетов

Аннотация. Статья посвящена этикетной рамке современного делового письма. В статье рассматриваются новые тенденции в языковом оформлении первого компонента этикетной рамки – приветствия. Дается оценка новых формул-приветствий, вошедших в последнее время в деловой обиход, с точки зрения соответствия их этикету делового общения.

Ключевые слова. Деловое письмо, этикетная рамка, приветствие.

Специфика делового письма как жанра официально-делового стиля заключается в том, что оно одновременно является и документом, на который ссылаются в деловых отношениях, и репликой письменного диалога между партнёрами. Активное включение делового письма в интересующую коммуникацию обуславливает наличие в нём этикетных компонентов, присущих также и устному контактному общению – приветствия и прощания. Согласно сложившейся традиции, в «бумажном» деловом письме для приветствия используется обращение в сочетании со словом *уважаемый*: *Уважаемые господа! Уважаемый господин Иванов! Уважаемый Пётр Иванович!* Функцию прощания выполняет заключительная формула *С уважением* в сочетании с подписью: *С уважением, А.А. Иванов.*

Для обозначения начального приветствия-обращения и заключительного выражения уважения в литературе, посвящённой русскому деловому письму, используется понятие «этикетная рамка» [5, 15]. Этикетная рамка – обязательный компонент письма: письменное диалогическое общение невозможно без этикетной рамки, так же как невозможно устное общение без

начальной формулы-приветствия (*Здравствуйте! Добрый день!*) и без конечной формулы-прощания (*До свидания*).

В настоящее время отмечается изменение норм официально-делового стиля в сторону демократизации [10, 340]: наблюдается отход от сухого формального общения, усиливается личностное начало, «расширяется ... сфера применения собственно диалогической, субъектно-субъектной коммуникации» [10, 336], отмечается тенденция к интимизации в деловом дискурсе. Динамика норм официально-делового стиля находит проявление прежде всего в деловой электронной коммуникации. Оперативность обмена информацией сближает этот тип общения с устным контактным общением, что обуславливает менее формальный характер электронной переписки по сравнению с перепиской «бумажной». В электронной деловой коммуникации традиционное обращение *Уважаемые господа* нередко заменяется на обращения *Добрый день, Здравствуйте*, приближающие письменное, электронное общение к общению устному. Исследователями отмечаются изменения и в заключительной части делового письма. Сегодня активно используются концовки, устанавливающие личный контакт между деловыми партнёрами и создающие субъективную тональность письма. К числу таких концовок относят выражение надежды на успешность деловых отношений, выражение благодарности, пожелания и др. [4, 18]. Что касается письма «бумажного», то, если новые типы приветствий пока не нашли там распространения, то «субъективные» концовки в них возможны и рекомендованы в пособиях по деловой переписке [2; 3; 5].

Появление нового языкового материала обуславливает необходимость оценить этот материал с точки зрения соответствия его этикету делового общения. В настоящей статье объектом рассмотрения будет первый компонент этикетной рамки – формула-приветствие. В следующей статье мы рассмотрим концовки и их функции в современном деловом письме.

В литературе, посвящённой деловому письму, достаточно подробно описаны условия употребления ряда приветствий и обращений (см., например, [1, 51], [4, 16]). В частности, отмечается, что определение *глубокоуважаемый*

акцентирует высокий статус адресата, выражает подчёркнутое уважение к нему, увеличивает дистанцию общения. Определение *дорогой*, напротив, сокращает дистанцию между участниками коммуникации, способствует установлению более тёплого контакта. Что касается определения *уважаемый*, то оно признаётся наиболее принятым в официальном письме, нейтрально-официальным.

Наименование адресата также значимо. Наименование по имени-отчеству указывает на меньшую дистанцию общения (*Уважаемый Иван Петрович*), наименование по фамилии с предшествующим *господин / госпожа* – на подчёркнутую официальность обращения (заметим, что обращение со словом *господин* ограничено в употреблении и используется только в дипломатической и коммерческой подсферах общения).

Отмечается также возможность наименования адресата по имени: *Лена*, в том числе в уменьшительно-ласкательной форме: *Леночка*. Очевидно, что такое обращение маркировано, оно подразумевает определённое соотношение статусов партнёров по коммуникации: это либо равенство статусов (наличие симметрии в ситуации общения), либо более высокий статус у адресанта, чем у адресата (например, пишет начальник своему секретарю). Кроме того, обращение по имени может быть связано с разницей в возрасте коммуникантов (старший по возрасту обращается к младшему). Следует отметить, что обращение по имени в принципе не характерно для делового общения (которое, являясь ролевым, не предполагает актуализации характеристик, связанных с особенностями конкретных лиц, исполняющих роли, и с особенностями отношений между ними) и свидетельствует об усилении субъективного фактора в деловом общении. Думается, что при оценке такого обращения следует учитывать следующее. Степень официальности общения может быть разной. Нередко отношения между коллегами, партнёрами являются дружескими, и они обращаются друг к другу по имени как в устном, так и в письменном общении. Представляется, что такая модель общения является вполне допустимой и естественной. Следующий уровень официальности

отношений характерен для общения старшего с младшим (по статусу, по возрасту). В этом случае младший строго придерживается модели официального общения, старший же нередко позволяет обращаться к младшему неофициально. В результате возникает асимметрия: старший называет младшего по имени, младший старшего – по имени-отчеству. Данная модель отношений обнаруживает неравенство партнёров, и она может быть признана допустимой лишь в том случае, если младший не испытывает дискомфорта от экспликации дисбаланса статусов, а воспринимает обращение по имени как выражение тёплого отношения к себе со стороны партнёра по коммуникации, как переход от ролевого типа общения к межличностному, для которого естественным является учёт различий между субъектами общения. Наконец, обращение по имени может наблюдаться в общении людей незнакомых, официальный характер отношений между которыми очевиден. Это происходит под влиянием иноязычных моделей общения и прежде всего в тех сферах, которые «наиболее подвержены иностранному влиянию» [6, 228], в частности в сфере деловых отношений, бизнеса. Такой тип обращения нарушает сложившиеся стереотипы общения, противоречит представлению о том, что уважительным в русской традиции общения всегда было обращение по имени-отчеству: «имя-отчество – уважительная официальная форма обращения» [12, 100]. Очевидно, в этом случае важно отношение обоих коммуникантов к данной модели, степень приемлемости такого обращения для каждой стороны. В случае положительного отношения обеих сторон, такую модель общения, вероятно, можно признать приемлемой применительно к устному общению и к письменной электронной переписке, более свободной, чем переписка «бумажная».

Отдельного внимания заслуживают приветствия *Здравствуйте* и *Добрый день*, получившие в последнее время распространение в официальной электронной переписке. Эти приветствия воспроизводят на электронном носителе приветствия, характерные для устного, контактного общения. Думается, что эти приветствия должны получить следующую оценку.

Приветствие *Добрый день* удобно в тех случаях, когда имя и отчество адресата неизвестны автору письма. Пожелание доброго дня звучит нейтрально-вежливо. Однако, если имя и отчество адресата известны адресанту, правила хорошего тона требуют, чтобы адресант приветствовал адресата, обращаясь к нему по имени-отчеству. Такое обращение подчёркивает уважение к адресату и персональную направленность речи [6, 228]). Итак, обращение *Добрый день* мы считаем удобным лишь при обращении к неизвестному адресату. Что касается приветствия *Здравствуйте*, то ситуация здесь складывается, на наш взгляд, иная. Если приветствие *Добрый день* не ассоциируется с письменной речью, то приветствие *Здравствуй(те)* в сочетании с именем или именем-отчеством (*Здравствуй, Аня! Здравствуйте Анна Петровна!*) является привычным для неофициального письма. Существующий стереотип общения влияет на восприятие формы приветствия *Здравствуйте*, которое без названия адресата воспринимается как недостаточно уважительное, невежливое. Заметим, кстати, что и в устной речи, желая быть подчёркнуто корректными, мы, здороваясь, обращаемся к собеседнику по имени (имени-отчеству): *Здравствуй, Серёжа; Здравствуйте, Сергей Иванович*. О том, что приветствие, сопровождаемое именем и отчеством, воспринимается как более корректное, свидетельствует такой случай. Имела место деловая переписка, предшествующая оказанию услуги. До того момента, когда заказчиком была внесена оплата, исполнитель обращался к заказчику по модели *Здравствуйте + имя-отчество*. После внесения необходимой суммы заказчиком был получен ряд писем (подтверждение получения денег, подтверждение выполнения заказа), которые теперь начинались приветствием *Здравствуйте*. То есть «градус вежливости» был понижен после того, как клиент совершил «ключевое действие» – оплатил счёт. В данном случае нас интересует не степень вежливости исполнителя – автора писем, а оценка им обращений *Здравствуйте* и *Здравствуйте + имя-отчество*, которое является очевидным. Что касается адресата-заказчика, то отсутствие наименования по имени-отчеству в приветствии было воспринято им как нежелание автора письма проявить необходимое внимание к клиенту

(причём для того чтобы проявить это внимание потребовалось бы потратить минимальное время и минимальные усилия).

С другой стороны, негативную реакцию у адресата скорее всего вызовет бездумное, «автоматическое» копирование данных, приводящее к обращению-приветствию типа *Здравствуйте, Иванов Пётр Иванович* (а такие обращения в современной официальной переписке встречаются). Приветствие типа *Здравствуйте + фамилия, имя, отчество* не имеет аналогов ни в устной, ни в письменной речи и так же, как и приветствие *Здравствуйте*, свидетельствует о недостаточном внимании автора письма к адресату, нежелании уделить время на «идентификацию» в полученных ранее от адресата данных имени и отчества («автоматическое» копирование приводит иногда к откровенно курьёзным обращениям типа *Здравствуйте, Иван Иванович, кандидат филологических наук*).

В заключение необходимо сказать несколько слов о контаминированных обращениях-приветствиях типа *Здравствуйте, уважаемый + имя-отчество*. Данное обращение сочетает в себе элемент обращения, характерного для официального письма (*уважаемый*), и элемент обращения, характерного для неофициального письма (*здравствуйте*). Очевидно, что в данном случае автор стремится одновременно выразить адресату уважение и в то же время снизить степень формализованности отношений. Думается, что такое обращение не является удачным. Во-первых, оно достаточно громоздко. Во-вторых, такое обращение может быть воспринято как ирония («*Здравствуйте, уважаемый*»), поскольку оно вызывает ассоциации с обращением *уважаемый* в субстантивированном употреблении (*Уважаемый, разрешите пройти*), имеющем пренебрежительный оттенок.

Итак, мы отметили, что языковая практика находится сегодня в поиске новых форм приветствий – более ёмких, компактных, более универсальных (в частности, учитывающих ситуации, когда приходится обращаться к неизвестному адресату), приветствий менее формальных, способствующих установлению не только продуктивного делового, но и хорошего

межличностного, человеческого контакта. Наиболее склонна к привнесению в общение субъективных элементов электронная деловая переписка, которая занимает промежуточное положение между устным и письменным «бумажным» общением (электронная переписка, так же как устное общение, достаточно динамична, что создаёт иллюзию межсубъектного общения, однако, как и письменное «бумажное» общение, она даёт время на продумывание реакции, редактирование текста, поэтому, составляя электронное письмо, несложно оставаться в рамках ролевого общения). Большая реактивность и, как следствие этого, большая непринуждённость электронного общения приводит к появлению в электронной переписке средств, характерных для устной речи. В ряде случаев это является оправданным. Так, удачным следует признать, на наш взгляд, использование приветствия *Добрый день* в тех случаях, когда адресат неизвестен адресанту. В других случаях появление неофициального средства не поддаётся однозначной оценке вне знания ситуации общения и тех отношений, которые установились между коммуникантами (это касается обращения только по имени, без отчества). Наконец, некоторые новые приветствия (*Здравствуйтесь! Здравствуйтесь, Иванов Иван Иванович!*) не могут быть признаны удачными, поскольку свидетельствуют о желании сэкономить время, в результате чего данные адресата либо бездумно копируются, при этом нарушаются устоявшиеся традиции наименования адресата, либо вообще опускаются. В ряде случаев новые обращения могут вызвать у адресата негативные ассоциации (*Здравствуйтесь, уважаемый Иван Иванович*). Приведённый материал демонстрирует, на наш взгляд, важность оценки новых явлений узуса не только с точки зрения причин их появления, но и с позиций их целесообразности, уместности в речи. Особенно это относится к этикетным языковым средствам, которые призваны регулировать контакт, оптимизировать его, сделать благоприятным для всех участников коммуникации.

Библиографический список

1. Веселов П.В. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. М., 1993. 74 с.
2. Жданова И.Ф., Романовская М.А., Величко А.В. Деловой русский. М., 1992. 377 с.
3. Жданов А.А., Жданова И.Ф. Деловые письма и контракты. М., 2010. 288 с.
4. Карабань Н.А. Коммуникативно-прагматические аспекты реализации категории вежливости в официально-деловом стиле русского языка. Автореферат дисс. ... канд. филол. наук. Волгоград, 2006. 24 с.
5. Колтунова М.В. Деловое письмо: Что нужно знать составителю. М., 1998. 112 с.
6. Кронгауз М. Русский язык на грани нервного срыва. М., 2013. 480 с.
7. Маркова В.А. Буду работать переводчиком: немецкий язык ↔ русский язык: учебное пособие по деловому русскому языку для иностранных учащихся, говорящих по-немецки. М., 2009. 156 с.
8. Маркова В.А. Русское коммерческое письмо: аспекты описания в учебных целях. // Язык, сознание, коммуникация. Вып. 47. М., 2013. С. 389-403.
9. Маркова В.А. Стилистика русского языка: Теоретико-практический курс. М., 2016. 200 с.
10. Стилистика русского языка / М.Н. Кожина, Л.Р. Дускаева, В.А. Салимовский. М., 2012. 464 с.
11. Трофимова О.В., Купчик Е.В. Основы делового письма. М., 2010. 304 с.
12. Формановская Н.И. Русский речевой этикет: Лингвистический и методический аспекты. М., 2008. 160 с.